

Số: 134/QĐ-TTr

Trà Vinh, ngày 10 tháng 12 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy tiếp công dân**  
**tại Thanh tra tỉnh Trà Vinh**

**CHÁNH THANH TRA TỈNH TRÀ VINH**

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 07/2015/QĐ-UBND ngày 17 tháng 4 năm 2015 của UBND tỉnh Trà Vinh, về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra tỉnh Trà Vinh và Quyết định số 34/2018/QĐ-UBND ngày 26 tháng 9 năm 2018 của UBND tỉnh Trà Vinh, sửa đổi khoản 2, Điều 4 của Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra tỉnh Trà Vinh ban hành kèm theo Quyết định số 07/2015/QĐ-UBND ngày 17 tháng 4 năm 2015 của UBND tỉnh Trà Vinh;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Thanh tra tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “*Nội quy tiếp công dân*” tại Thanh tra tỉnh Trà Vinh.

**Điều 2.** Chánh Văn phòng Thanh tra tỉnh; các Trưởng phòng thuộc Thanh tra tỉnh và các tổ chức, cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Những quy định trước đây trái với Nội quy này được bãi bỏ./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- BLD Thanh tra tỉnh;
- Trang TTĐT cơ quan;
- Lưu: VT.



**CHÍNH THAM TRA**

**Trần Văn Ba**



UBND TỈNH TRÀ VINH  
THANH TRA TỈNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân tại Thanh tra tỉnh Trà Vinh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 134/QĐ-TTr ngày 10 tháng 12 năm 2021  
của Chánh Thanh tra tỉnh Trà Vinh)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của công chức tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Thanh tra tỉnh Trà Vinh.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Chánh Thanh tra tỉnh, người được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Thanh tra tỉnh.
2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến tại nơi tiếp công dân của Thanh tra tỉnh.
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018.

3. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

4. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật.

#### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan Thanh tra tỉnh.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

### **Điều 5. Nơi tiếp công dân**

1. Thanh tra tỉnh bố trí nơi tiếp công dân riêng, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết: Lịch tiếp công dân định kỳ của Chánh Thanh tra tỉnh; Nội quy tiếp công dân (ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); quy trình tiếp công dân; quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật; có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

## **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 6. Tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Thanh tra tỉnh**

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Nơi tiếp công dân là nơi để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Lịch tiếp công dân định kỳ: Vào ngày thứ Sáu của tuần thứ 2 trong tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết thì tổ chức vào ngày làm việc tiếp theo).

Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ hàng tháng. Trường hợp Chánh Thanh tra tỉnh không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì; việc ủy quyền được thông báo tại nơi tiếp công dân của Thanh tra tỉnh.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm đại diện lãnh đạo: Chánh Thanh tra tỉnh hoặc Phó Chánh Thanh tra tỉnh (được ủy quyền); Lãnh đạo: Văn phòng, các phòng thuộc Thanh tra tỉnh có liên quan, công chức tiếp công dân và đại diện một số cơ quan khác khi có yêu cầu.

c) Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo và trình ký, ban hành Thông báo kết luận các cuộc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Thanh tra tỉnh; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các cuộc tiếp công dân định kỳ.

2. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh.

b) Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chánh Thanh tra tỉnh không thể tiếp công dân thì ủy quyền cho Phó Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

c) Văn phòng Thanh tra tỉnh chuẩn bị điều kiện để tiếp công dân trong trường hợp đột xuất, thông báo mời các thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất theo ý kiến chỉ đạo của người chủ trì; tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất; làm thư ký, dự thảo và trình ký, ban hành Thông báo kết luận các cuộc tiếp công dân đột xuất của Lãnh đạo Thanh tra tỉnh; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận các cuộc tiếp công dân đột xuất.

### 3. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng Thanh tra tỉnh thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại nơi tiếp công dân của Thanh tra tỉnh.

Các phòng thuộc Thanh tra tỉnh cử đại diện phối hợp cùng với Văn phòng Thanh tra tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân đối với các vụ việc có liên quan.

### **Điều 7. Bảo vệ an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân**

Trong trường hợp có khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp, Văn phòng Thanh tra tỉnh thông báo cho cơ quan Công an phường 1, thành phố Trà Vinh cử lực lượng kịp thời đến phối hợp xử lý, nhằm bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân theo Kế hoạch phối hợp giữa Thanh tra tỉnh với Công an phường 1, thành phố Trà Vinh.

## **Chương III**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 8. Công chức tiếp công dân**

Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải thực hiện đúng Nội quy tiếp công dân và các quy định của pháp luật có liên quan. Công chức tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân tại nhà riêng.

### **Điều 9. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ**

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3. Giải thích, hướng dẫn cho người dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết trong trường hợp chưa được giải quyết.

4. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

### **Điều 10. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền**

1. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ, tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp công dân trình bày trực tiếp các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản hoặc ghi lại nội dung và yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

c) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 11. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 12. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

**Chương IV**

**HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 13. Công bố thông tin về tiếp công dân**

1. Văn phòng Thanh tra tỉnh có trách nhiệm niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân: Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Thanh tra tỉnh và công bố lịch tiếp công dân trên Trang thông tin điện tử của Thanh tra tỉnh.
2. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:
  - a) Nơi tiếp công dân.
  - b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
  - c) Lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Thanh tra tỉnh.

## **Điều 14. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, người tiếp công dân, họ tên, địa chỉ, nội dung vụ việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nội dung giải quyết của công chức tiếp công dân.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

4. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ 05 (năm) đến 10 (mười) người thì cử 01 (một) hoặc 02 (hai) người đại diện; trường hợp có trên 10 (mười) người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 (năm) người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

## **Điều 15. Phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết**

1. Việc phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:



a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời trình Chánh Văn phòng báo cáo Chánh Thanh tra xem xét, thụ lý.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân trình Chánh Văn phòng báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật Khiếu nại, luật Tố cáo.

2. Việc phân loại, xử lý, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh thì người tiếp công dân trình Chánh Văn phòng báo cáo Chánh Thanh tra để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh thì người tiếp công dân trình Chánh Văn phòng báo cáo Chánh Thanh tra chuyển đơn hoặc chuyển văn bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thanh tra tỉnh chuyển đến phải khẩn trương xem xét, giải quyết đúng thời hạn quy định của pháp luật và thông báo kịp thời kết quả giải quyết cho Thanh tra tỉnh biết. Nếu quá thời hạn quy định mà chưa nhận được thông báo giải quyết thì công chức được giao tiếp công dân trình Chánh Văn phòng báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh yêu cầu xem xét, giải quyết.

4. Trong trường hợp các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến quy định hành chính và việc thực hiện quy định hành chính thì người tiếp công dân trình Chánh Văn phòng báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh chuyển cho Sở Tư pháp xử lý theo quy định tại Quyết định số 07/2018/QĐ-UBND ngày 02/3/2018 của UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Trà Vinh.

## **Điều 16. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, công chức tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý giải quyết.

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đề thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018.

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan chuyển đến theo quy định pháp luật.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 17. Trách nhiệm của Văn phòng Thanh tra tỉnh**

1. Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng thuộc Thanh tra tỉnh trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Tham mưu Chánh Thanh tra tỉnh sắp xếp, phân công công chức tiếp công dân, tại nơi tiếp công dân theo đúng quy định.

### **Điều 18. Trách nhiệm của Công an phường 1, thành phố Trà Vinh**

Bố trí lực lượng đảm bảo an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân vào các cuộc tiếp công dân định kỳ và đột xuất tại Thanh tra tỉnh khi phát sinh tình hình gây ảnh hưởng đến công tác đảm bảo an toàn, trật tự theo Kế hoạch phối hợp đã ký kết.

### **Điều 19. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Các cơ quan, đơn vị và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được xét khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, đề nghị các tổ chức, cơ quan, đơn vị và cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Thanh tra tỉnh để xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.